

# 厅堂营销——四季营销，提升效能

## 课程背景：

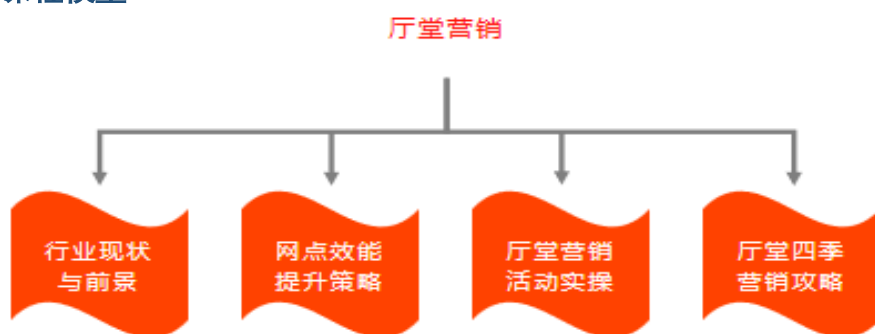
单纯客户增长带来业务增长时代已经过去了，存量客户的激活、中高端客户价值深挖，来提高客户的忠诚度和贡献度。“赢在大堂”“厅堂致胜”“阵地营销”成为各银行的致胜法宝。厅堂营销是网点效能提升的重要来源，聚焦网点效能提升，落地厅堂营销，是我们尝试的“用一种升维的方式去学习，用一种降维的方式去实践”。

厅堂客户存在巨大的业务空间，厅堂主动开口营销客户，是厅堂全员的事情。一旦有契机被打开，成交机率会像无法关上的水龙头里的水，源源不断的跑出来。在不同的周期用不同的厅堂营销攻略，玩转厅堂营销，让厅堂营销四季都红。

## 课程收益：

- 掌握厅堂营销管理的关键六件事
- 回归客户，关注客户体验，开启网点体验式营销的再升级
- 掌握厅堂营销方法，提升网点效能
- 掌握可落地操作的厅堂营销方法与要领

## 课程模型：



**课程时间：**2天，6小时/天

**课程对象：**分管行长、营销主管、网点主管、大堂经理、客户经理

**课程方式：**主题讲授+案例分析+互动问答+视频欣赏+情景模拟+工具

**课程工具：**客户信息表、客户档案与沟通记录表、晨会检视表

## 课程大纲

### 第一讲：银行厅堂营销的意义

#### 一、夹缝中求生存的商业银行

#### 二、商业银行运行现状

1. 改革过于保守
2. 净利率下滑是趋势
3. 营业网点总数在逐年减少

#### 三、商业银行业务转型面临的困难

1. 利润下滑的困惑
2. 面对互联网的困惑

#### 四、商业银行的发展前景

1. 互联网云数据推动下的银行

2. 移动客户端推动下的银行
3. 产品细化让银行更专业

视频：客户经理的困惑

## 五、厅堂营销的意义揭示

### 第二讲：网点效能提升策略

视频：Sabadell 银行快闪欢乐颂

#### 一、厅堂营销“六”看管理

1. 看氛围：临街、网点公告和宣传、网点厅堂、柜面、贵宾区氛围营造
2. 看士气
3. 看动线
4. 看激发
5. 看数据

#### 6. 看活动

- 1) 厅堂现场的促销活动
- 2) 片区开发活动
- 3) 网点每天早晨的引客活动

#### 二、五大专享：客户体验服务再升级

1. 厅堂享尊贵，差异化的分层服务
2. 积分享好礼，积分会员体系的开设
3. 购物享优惠，搭建银商联盟平台
4. 活动享快乐：分类客户的特色体验活动体系
5. 生活享品质：常态化的客户权益回馈体系

案例：银行里的星巴克

### 第三讲：厅堂营销活动

#### 一、如何拉人气、出效能

1. 明确活动目的
2. 抓好活动六要素
  - 1) 活动定向
  - 2) 物料以及现场准备
  - 3) 前期造势
  - 4) 现场促销
  - 5) 事后跟进
  - 6) 活动小结

#### 二、网点沙龙的活动组织

1. 一个主题
2. 八倍客户名单准备
3. 沙龙前客户三轮邀约
4. 沙龙现场两轮激发
5. 沙龙后三轮跟进

### 第四讲：厅堂四季营销攻略

#### 一、四个季度的营销节奏

1. 一季度放量季
2. 二季度获客季

3. 三季度体验季
4. 四季度提升季

## 二、放量季：开门红

1. 开门红的三个关键词
2. 开门红的效能突破重点
3. 提升网点效能需要做好四件事
4. 开门红期间引爆效能的两个爆点
5. 存量客户提升对网点效能拉动的四大来源
6. 存量客户效能提升三大策略
7. 向客户新增要效能
8. 策划有针对性的促销活动

**案例：**腊八节、小年夜、春节

9. 如何把控开门红营销的节奏

## 三、获客季：让淡季不淡营销攻略

1. 让淡季不淡的七个关键点：

抓准时点、片区开发、活动导流、厅堂营销、抓客户体验、增值服务、做专特色

### 2. 让网点有趣起来，提升到访量

- 1) 优化厅堂体验
- 2) 组织活动促销

**方法：**用 183231 原则组织厅堂活动

**案例分析：**联动营销策反，教你拦截目标客户

### 3. 做小做专，迅速引爆效能

- 1) 厅堂激发提升到访客户价值
- 2) 提高客户的资金集中度

**案例分析：**您确定只买鱼竿吗？

## 四、体验季：秋季营销攻略

### 1. 秋季营销实战五步曲

- 1) 定方向
- 2) 3) 细策略
- 3) 优化氛围
- 4) 做活动
- 5) 促体验

### 2. 秋季营销之五类客户群爆点特色营销

- 1) 老年客群营销活动
- 2) 亲子客群营销活动
- 3) 有车一族营销活动
- 4) 商贸客群营销活动
- 5) 种养殖户营销活动

### 3. 秋季营销之厅堂营销+体验

- 1) 三季度厅堂营销三关键：聚集特色客群、氛围营造、厅堂策反
- 2) 三季度的体验营销重点抓什么

**案例点评：**从痛点策反他行客户

### 4. 厅堂体验营销——亲子型网点

- 1) 专属儿童游乐区
- 2) 特色礼品回馈
- 3) 特色营销宣传

#### 4) 特色产品锁定客户

案例：亲子活动拉近网点与客户的距离

### 5. 秋季营销之活动营销

#### 1) 特色客群营销

#### 2) 主题活动营销

#### 3) 两大活动类型：厅堂体验活动、产品促销活动

## 五、提升季：岁末网点吸金术

### 1. 业绩冲刺，人气从何而来

#### 1) 营销宣传组合拳：定基调、广撒网、多层次、巧配合

案例：某分行营销宣传

### 2. 有备无患，锤炼看家本领

#### 1) 市场细分：区域、资产、职业等

#### 2) 七种开场技巧：主打新产品、项目包、专业术语、产品唯一性、实际收益、热销概念

练习：七种开场的话术

### 3. 春风化雨，巧妙促成销售

#### 1) 促成销售的技巧：代替法、假设法、引导法、导向法、限量法（限时）

练习：场景话术

### 4. 内外联动，坚固营销阵地

#### 1) 各岗位转介要求：高柜柜员、大堂经理、后台人员、管理人员、客户经理

练习：场景话术

现场PK赛：制作主题营销方案

课程回顾、结业、宣誓、祝福、合影